

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

Intervención Personal Causation, locus de control y estrés en vendedores de empresas comerciales Proyecto de investigación

María Cristina Gallegos García

Psicología

Trabajo de titulación presentado como requisito

para la obtención del título de

Licenciatura en Psicología

Quito, 18 de diciembre de 2017

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**HOJA DE CALIFICACIÓN
DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Intervención Personal Causation, locus de control y estrés
en vendedores de empresas comerciales**

María Cristina Gallegos García

Calificación:

Nombre del profesor, Título académico

Cristina Crespo, Máster en Docencia
Universitaria

Firma del profesor

Quito, 18 de diciembre de 2017

Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante:

Nombres y apellidos:

María Cristina Gallegos García

Código:

00118084

Cédula de Identidad:

1715287858

Lugar y fecha:

Quito, 18 diciembre de 2017

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mis padres, Eugenia y Jorge, por el apoyo que me han brindado desde el comienzo, por permitirme seguir mis sueños, creer en mí y motivarme a alcanzar mis metas. Muchos de mis logros se los debo a ustedes, incluyendo este. Todo lo que soy el día de hoy es gracias a ustedes.

A mis hermanos Jorge y Martina, quienes más que hermanos son amigos y a mi familia que es lo mejor que tengo.

RESUMEN

El presente trabajo busca explorar cómo y hasta qué punto influirá la terapia de Personal Causation Training sobre el nivel de estrés de una persona en una empresa en el área de ventas. Esta terapia consiste en modificar el locus de control externo a locus de control interno y evaluar si los niveles de estrés que esta persona experimenta aumentan o disminuyen. La propuesta investigación que se plantea se aplicaría en una empresa comercial, específicamente en los trabajadores del área de ventas.

Palabras clave: locus of control, stress, personal causation training, changes in locus of control.

ABSTRACT

The present work seeks to explore how and to what extent Personal Causation Training therapy will influence the level of stress of a person in a company in the sales area. This therapy consists of modifying the locus of external control to locus of internal control and to evaluate if the levels of stress that this person experiences increases or diminishes. The proposed research proposal would be applied in a commercial company, specifically in the sales area workers.

Keywords: locus of control, stress, personal causation training, changes in locus of control.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	8
Revisión de la literatura.....	15
Metodología.....	36
Resultados esperados.....	45
Discusión.....	47
Referencias.....	50
ANEXO A: Carta para reclutamiento de participantes.....	56
ANEXO B: Formulario de Consentimiento Informado	57
ANEXO C: Herramientas para levantamiento de información.....	60

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La historia del Personal Causation

Parecería que el ser humano tiene una necesidad innata de control, sobre todo necesidad de control sobre las cosas que percibe como importantes y se esfuerza por tener cierto control o buscar predecir los resultados, para alcanzar sus metas. El sentimiento de tener control sobre los resultados, puede motivar al ser humano a esforzarse e involucrarse en ellos, pero si se da lo contrario, la falta de control puede causar el sentimiento de ineficacia y parálisis frente a un ambiente demandante (Oros, 2005). Así que, el nivel de control que el ser humano percibe sobre las cosas podría determinar su comportamiento.

La teoría del locus de control busca explicar cómo las personas perciben los resultados de sus acciones y el control que tienen sobre ellas. Por un lado, existe el locus de control interno, en el cual la persona percibe que los resultados se dieron por sus propios esfuerzos. En estos casos la persona cree tener un nivel de control importante sobre los resultados. Por otro lado, el locus de control externo, implica que los resultados se dieron por causas externas, como la suerte o fuerzas exógenas y la persona no estuvo relacionada en el resultado (Myers, 2000).

Según Lefcourt (2014) el tipo de locus de control que la persona tenga determinará si ella se involucra en la persecución de la meta, ya que una persona que cree que los resultados vendrán directamente de sus acciones, buscará trabajar y hacer algo para alcanzar su meta, lo cual la involucra directamente. Por otro lado, si la persona cree que, sin importar sus acciones, los resultados se darán por cuestión de suerte u otros factores externos no demostrara interés en involucrarse en la persecución de su meta, ya que creerá que no van a cambiar los resultados

con su participación. Como se puede ver el locus de control puede determinar las acciones de una persona, los resultados de las mismas y los sentimientos que experimenta.

Una intervención que se ha utilizado en estos casos, que ha mostrado modificar el tipo de locus de control, ha sido un entrenamiento en Personal Causation, la cual es la iniciación de un comportamiento individual que tiene como propósito producir una oportunidad en su ambiente, es decir el sujeto busca deliberadamente obtener una oportunidad que desea y para esto tiene un comportamiento que cree que le dará esa oportunidad, involucrándose de lleno en el resultado. De Charms recalca en la teoría del Personal Causation, la diferencia entre ser un "origen", que es una persona que atribuye su comportamiento a sí misma y este es determinado por su propia elección, y ser un peón, que es una persona que cree que su comportamiento es determinado por fuerzas externas fuera de su control (De Charms, 2013).

Existen investigaciones que vinculan al tipo de locus de control al nivel de estrés que la persona experimenta. Por ejemplo, Lefcourt (2013) propone que el tipo de locus de control podría jugar un papel importante como moderador de estrés, ya que "se han llevado a cabo investigaciones relacionadas con el control percibido como moderador del estrés en situaciones de campo, en las que se han examinado factores de estrés específicos para ver su impacto en la perturbación emocional y la enfermedad, las cuales se han utilizado para evaluar el impacto del estrés en general". Y según esta investigación el control percibido mostró tener una relación con un mejor desempeño en general, en lugar de en respuesta al estrés.

El estrés es un término muy común y todo ser humano alguna vez en su vida lo ha experimentado, según Papalia (2005) el estrés es el daño que ocurre cuando las exigencias que se perciben en el ambiente, los estresores, exceden la capacidad de una persona de sobrellevarlos. Este estado psicológico se puede presentar en diferentes situaciones y frente a estímulos específicos, por lo que es importante comprender el entorno de la persona que sufre

de estrés y las causas. Mediante la intervención de Personal Causation se busca cambiar el tipo de locus de control de externo a interno para lograr que la persona desee ser ella misma la causante de los resultados que desea y los niveles de estrés se modifiquen con esto y se reduzcan.

Los psicólogos han investigado cómo cambiar el tipo de locus de control que una persona tiene y ver cómo esto afecta su vida, en el presente trabajo se investigará específicamente cómo modifica el Personal Causation como intervención el nivel de estrés al cambiar el tipo de locus de control.

Se propone realizar la presente investigación en una empresa comercial con los trabajadores del área de ventas, ya que el nivel estrés podría verse definido por su tipo de locus de control y hasta verse afectado. Esta situación es compleja debido a que el tipo de locus de control puede jugar un papel importante en el nivel de estrés, y este a su vez puede como consecuencia influir negativamente en el rendimiento del colaborador.

El estrés es un trastorno psicológico que se ha vuelto muy común en la sociedad, sobre todo en la actualidad debido a la acelerada forma de vida que las personas experimentan. La forma en la que las personas perciben sus capacidades y nivel de control sobre los resultados de sus acciones, es decir el locus de control, podría jugar un papel importante en su bienestar psicológico.

Se ha investigado a profundidad sobre el locus de control, los tipos de locus de control que existen y cómo estos repercuten en diferentes áreas de la vida de las personas. También se ha investigado mucho sobre el estrés, sus repercusiones y causas. Sin embargo, la investigación que vincule el tipo de locus de control con el nivel de estrés es limitada (Ryon & Gleason, 2014). Adicionalmente, el Persona Causation Training se ha aplicado en varios experimentos, con niños y profesores en escuelas con el objetivo de modificar el tipo de locus de control en

los niños, especialmente de externo a interno, sin embargo, este no se ha investigado en adultos en el área comercial ni se ha vinculado con el nivel de estrés por lo cual esta investigación adquiere gran expectativa y requiere un detallado análisis.

Problema

El estrés es un problema psicológico que aqueja a muchas personas, ya que no saben cómo lidiar con los estresores del ambiente en el que están y esto les llega a afectar en su vida personal y profesional. Cuando una persona busca enfrentar las situaciones que le causan tensión, es importante tomar en cuenta la percepción que ella misma tiene de su capacidad de alcanzar los resultados que busca, por lo cual el tipo de locus de control jugará un papel importante en el nivel de estrés que una persona puede llevar a tener frente a sus metas.

Si una persona percibe que las demandas que tiene en su ambiente son demasiadas para ella y esta no puede hacer nada al respecto, debido a los resultados de sus acciones no cambiarán las cosas, la persona podría sentirse estresada al no poder hacer nada para cambiar su situación. Según las investigaciones (Lefourt, 2014) la intervención de Personal Causation podría revertir este proceso, ya que la persona buscaría atribuirse a sí misma los resultados, la percepción de su eficacia personal aumentaría y su estrés bajaría, ya que la persona sabría que tiene el poder de causar cambios en su entorno.

Existe un déficit de información sobre este tema debido a que, a pesar de que el Personal Causation es una intervención conocida y aplicada en diferentes estudios, sin embargo, esta nunca se ha aplicado en una empresa para documentar cómo la intervención puede modificar el locus de control de los empleados y sobre todo nunca se ha relacionado con el estrés.

De Charms ha aplicado sobre todo el Personal Causation en escuelas y se han visto cambios de locus de control en los niños y profesores, incrementando la motivación y el

desempeño académico de los alumnos (De Charms, 1972), lo que podría significar que, si esta intervención se llegara a aplicar en una empresa, el estrés de los trabajadores podría disminuir, representando una mejora en el clima laboral.

En los últimos años la investigación sobre este tema se ha desarrollado y se han topado temas que se relacionan en gran medida con la intervención de Personal Causation, como la teoría de causal attribution (Mieg, 2015), la cual se basa en los elementos usados por De Charms , sin embargo se añadieron elementos como la necesidad de competencia (Gagne & Deci, 2014). Todos estos estudios tienen como meta común reforzar la motivación intrínseca para aumentar la percepción de auto eficiencia en los participantes.

La información sobre la motivación intrínseca existe, sin embargo, no hay suficiente sobre la teoría de causal attribution y sobre todo ,no hay investigaciones que se hayan hecho con adultos en empresas comerciales para determinar cuál es el papel del tipo de locus de control interno en el nivel de estrés que estos experimentan y cómo el modificarlo podría representar un cambio en el estrés, por lo cual es vital esta investigación y los resultados que esta arrojará para determinar la posible resolución de la problemática antes planteada.

Pregunta de Investigación

¿Cómo y hasta qué punto la intervención de Personal Causation training influye en el nivel de estrés causado por el tipo de locus de control trabajadores del área de ventas en una empresa?

Propósito del Estudio

El objetivo de este estudio es determinar cómo y hasta qué punto la intervención de Personal Causation podría influir el tipo de locus de control de un vendedor en una empresa comercial y con ello cómo podrían variar sus niveles estrés si el locus de control se modifica con la intervención.

El significado del estudio

El estrés se puede manifestar en diferentes situaciones y bajo diferentes circunstancias, sin embargo, en todas estas situaciones se reporta un mal estar por parte de las personas que lo experimentan y un ambiente demandante que causa el estrés.

Debido a que es relevante para este trabajo se tomará en cuenta sobre todo el estrés, el cual se refiere a una situación en la cual los factores relacionados con el trabajo afectan el estado fisiológico o psicológico de manera positiva o negativa, y dependiendo de la manera de percibir la situación, se modifica el funcionamiento de la persona. El desempeño laboral puede verse afectado por el estrés, ya que la situación es percibida como importante y crítica, pero la acción de la persona dependerá del control que ella cree tener sobre la situación y los resultados (Yozgat, Yurtkoru & Bilginoğlu, 2013).

La importancia de este estudio podría llegar a ser significativa si se comprueba la eficacia de la intervención, ya en la actualidad el estrés es un problema para la población en general. Además, este estudio podría representar un avance para las empresas que enfrentan el problema del estrés en empleados con un locus de control externo, podrían implementar esta intervención y lograr un cambio en el locus de control, el cual podría mejorar el desempeño de los empleados y reduciría el estrés.

Adicionalmente la empresa lograría tener empleados con locus de control interno, los cuales buscarán alcanzar los resultados deseados por ellos mismos sin importar los factores externos, logrando así, llegar a las metas con proactividad y además se reduciría el estrés para los vendedores comerciales.

Al reducir el estrés de los empleadores en el área comercial, se podría mejorar el ambiente de trabajo en la empresa, el desempeño de los empleados y el bienestar psicológico

de los mismos, porque esta intervención podría significar un avance positivo en el desarrollo organizacional. Este podría ser la primera propuesta de estudio sobre este tema en el Ecuador, debido a que no se ha relacionado anteriormente al Personal Causation Training con el estrés que una persona sufre debido a su locus de control y no se ha aplicado esta intervención en adultos trabajadores de una empresa comercial.

A continuación de este documento se encuentra la Revisión de la Literatura, la cual se encuentra dividida en cuatro partes. Esta parte de la propuesta de investigación será seguida de la explicación de la metodología de la investigación aplicada, el análisis de datos encontrados, las conclusiones y la discusión.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Fuentes

La información utilizada en este trabajo de investigación para la revisión bibliográfica provendrá de revistas científicas, artículos científicos, revistas indexadas y trabajos de investigación. Para encontrar información referente a este tema se utilizarán palabras como Personal Causation Training, estrés, estrés en vendedores, locus de control, locus de control y estrés y estrés laboral. La mayoría de la información se recolectó de fuentes académicas como EBSCO, Google Academico, Proquest, libros y repositorios digitales.

Formato de la Revisión de la Literatura

La revisión de literatura que se encuentra a continuación se realizará por temas, primeramente, se abordará el tema del estrés y subtemas relacionados con este, después se tratará el tema de locus de control. Más adelante, se integrará el estrés con el tema locus de control y finalmente se hablará sobre la intervención de Personal Causation y su posible relación con el estrés.

Estrés

Actualmente el término estrés es utilizado con frecuencia, en términos coloquiales, este hace referencia a un estado negativo psicológico, el cual las personas experimentan cuando el entorno es muy demandante. Según Folkman (2013) el estrés se ha definido como un estímulo estresante, el cual causa excitación fisiológica, un sentimiento negativo y especialmente ansiedad. Los estresores son situaciones que desbordan la capacidad de afrontamiento de una persona, estos pueden ser de tipo psicológicos (personalidad obsesiva), psicosociales (relaciones personales complicadas) o fisiológicos (una enfermedad crónica) (Folkman, 2013).

Adicionalmente los estresores dependen de dos aspectos para determinar cómo se enfrentará la persona a la situación: la interpretación de la situación y la evaluación de los

recursos disponibles. Cabe recalcar que un estresor se puede presentarse por sí solo o pueden actuar múltiples estresores a la vez (Aldwin, 2007).

Según Lazarus y Folkman (1984), el estrés psicológico se define como una relación particular que se da entre un individuo y el ambiente en el que este se desarrolla. El individuo percibe al ambiente como amenazante con respecto a sus recursos y pone en peligro su bienestar psicológico. La descompensación entre demandas ambientales y recursos psicológicos que se creen tener para afrontarlas, comúnmente suelen ser la causa del estrés (Sandin, 2008).

Según la definición anterior, el componente central que determina si el estrés se activará o no, es la forma en la que el individuo percibe su entorno. El estrés se activará si el ambiente es percibido como desafiante (González & Landero, 2008). Adicionalmente según la Teoría de Afrontamiento, cuando una persona se encuentra en una situación que le causa estrés, esta realizará acciones, tanto físicas como mentales, con las que buscará acabar la situación estresante. Para que la situación cause estrés al individuo, este debe ser relevante para el sujeto, debido a que si esta no tiene importancia los resultados de la demanda no lo afectarán, porque no existirá un compromiso (Cañero, 2002).

La percepción o evaluación psicológica de la demanda según la Teoría Transaccional, se puede dar de tres formas: primaria, secundaria o reevaluación. La evaluación primaria se da cada vez que el individuo se encuentra frente a una demanda, sea externa o interna. La demanda puede ser percibida como amenaza, daño, desafío o beneficio, dependiendo de la evaluación. Si la evaluación da como resultado beneficio, la demanda no causará estrés. La evaluación secundaria se refiere a la apreciación que se tiene sobre los propios recursos y habilidades, con los que se cuenta para enfrentar una determinada situación. Finalmente, la reevaluación es la

retroalimentación que el individuo obtiene del entorno y a partir de este realiza correcciones (González & Hernández, 2006).

Lazarus (2013) propone según la teoría de afrontamiento que existen cuatro formas de ver una situación, como amenaza, daño, desafío o beneficio y dependiendo de la manera en la que se percibe una situación la persona reaccionará de diferente manera. Adicionalmente plantea que el ambiente es desafiante cuando existe movilización física, actividad psicológica y compromiso. En una evaluación de ambiente desafiante la persona verá la oportunidad de probarse a sí misma, anticipará el beneficio de aprender o crecerá personalmente. Esta situación es experimentada por la persona como emocionante, interesante, esperanzadora, por lo tanto, la persona se siente confiada de que cumplirá con las demandas.

Cuando se percibe como amenaza la persona se siente en peligro y anticipa pérdida o daño. El daño o la pérdida se pueden referir a daños físicos, dolor o a un ataque a la autoestima. A pesar de que el daño es una evaluación a futuro la persona busca controlar los resultados de la situación, restringida a su capacidad de afrontamiento (Lazarus, 2013).

Cuando se da el daño o la pérdida, la persona se basa en experiencias anteriores, en las cuales ya se dieron los resultados negativos. Como se mencionó anteriormente las experiencias previas juegan un papel importante en las expectativas de las personas hacia un resultado debido a que las experiencias con resultados de éxitos podrían motivar a la persona a trabajar por la meta, mientras que experiencias de fracaso pueden afectar su motivación (Maier & Seligman, 2016).

Los daños que se pueden dar en este tipo de situaciones son: daños físicos, la pérdida de una persona, objetos, autoestima o posición social y en lugar de tratar de dominar la situación la persona sucumbe frente a los sentimientos de desesperanza. Cuando la evaluación que la

persona hizo da como resultado beneficio, la persona ya obtuvo una ganancia y debido a esto, este tipo de evaluación no causa estrés (Schwarzer, 2013).

Como se mencionó anteriormente, la evaluación que una persona tiene sobre sus propios recursos también puede jugar un papel importante al enfrentar el estrés. Según Esteras, Sandín & Chorot (2016) las variables personales y sociales pueden modular el estrés, y pueden definir si se da o no un burnout por estrés. La forma en que una persona evalúa los recursos que tiene, puede marcar la diferencia al momento de afrontar el estrés. Por ejemplo, si una persona siente que es lo suficientemente competente para cumplir con una demanda que le causa estrés y esta representa un desafío para ella, estará motivada para llegar a la meta, ya que esta demanda no sobrepasa sus recursos personales. Dentro de las variables personales que se tomaron en cuenta por los autores está: personalidad, autoestima, locus de control, afecto positivo y negativo.

Estrategias de Afrontamiento

Cuando una persona se ve en una situación de estrés, debe hacerle frente a la situación y tomar medidas para manejar las demandas del entorno, a esta respuesta ante la situación se le llama afrontamiento.

El afrontamiento se definió como todos aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que constantemente cambian y se desarrollan para controlar las demandas externas e internas, que se evalúan como excedentes o desbordantes frente a los recursos que un individuo posee (Lazarus y Folkman, 1986). Echeburúa (2016) propone que además de la definición realizada por Lazarus y Folkman se debería tomar en cuenta que en el afrontamiento se ponen en marcha los recursos que una persona tiene disponibles y se seleccionan las respuestas más adecuadas para hacer frente a las demandas estresantes y así poder suprimir el estado emocional de estrés.

En la literatura relacionada a este tema se han definido dos conceptos diferentes, los estilos de afrontamiento y las estrategias de afrontamiento. Las estrategias de afrontamiento son específicamente los procesos y acciones que se utilizan en cada situación de estrés para enfrentarla, entre ellas están apoyo social, resolución de problemas y evitación, las cuales pueden modificarse según la situación (Weiss, Johnson, Contractor, Peasant, Swan, & Sullivan, 2017).

Para afrontar el estrés se han propuesto dos estrategias generales: la primera es el afrontamiento directo, la cual se aplica a la fuente ambiental del estrés frontalmente para intentar manejar la relación estresante con el ambiente y la segunda estrategia consiste en aplicar una acción indirecta a las propias emociones, llamada afrontamiento indirecto. (Folkman y Lazarus, 1980). Básicamente esta propuesta consiste en que, si no se puede cambiar la fuente ambiental del estrés, se opta por cambiar las emociones hacia la situación del estrés. Gonzales y Landero (2008) establecen una relación estrecha entre el afrontamiento y la salud, ya que las personas que tienen el afrontamiento racional logran tener mejor control sobre el estrés, menos síntomas y experimentan menos cansancio emocional, por el contrario, con el afrontamiento emocional el cansancio emocional y la percepción de estrés son mayores.

Según la investigación de Sandín (2003) el estrés se puede dividir en estrés reciente, crónico y cotidiano. Para investigar sobre el estrés reciente se tomaron en cuenta sucesos vitales, que se acumularon durante los últimos años de vida de la persona y causaron estrés, el cual da paso al nombre de estrés reciente. Este tipo de estrés puede darse en situaciones vitales como: la pérdida de un hijo, el despido de un trabajo y un divorcio, por lo cual son eventos que afectan fuertemente la vida de la persona. El estrés crónico difiere con el anterior tipo de estrés en que los estresores sociales que se dan son duraderos y recurrentes.

Finalmente, el estrés cotidiano se define como situaciones diarias que producen estrés en la persona. En el estrés cotidiano se encuentra en el medio de estrés reciente y estrés crónico, es decir está en un nivel medio. Las situaciones que se dan en este tipo de estrés están fuertemente relacionadas con sucesos menores, sin embargo, al ser más frecuentes y menos importantes que los sucesos vitales, estos provocan menos acciones frente a la situación y como resultado se crea una mayor fuente de estrés que en los sucesos vitales (Sandín, 2003).

Se ha clasificado al estrés según el resultado en este tiene en la persona y sus acciones. Por lo cual, el estrés se divide en dos grupos: el eustrés y el distrés. Nelson y Simmons (2011) proponen con su modelo holístico que el nivel negativo de bienestar está ligado al distress, mientras que el nivel positivo de bienestar se lo atribuye al eustrés. Este modelo en lugar de centrarse en los factores que causan estrés se enfoca en obtener mejor comprensión de cómo promover y mantener el bienestar en el lugar de trabajo (Huppert, 2009).

Por un lado, el eustrés está relacionado con la ausencia de angustia. En este estado psicológico se tiene una respuesta mental positiva frente a un estresor, se dan actitudes y emociones positivas, que incluyen satisfacción y sentimiento de sentido hacia lo que se hace. Se ha propuesto que el eustrés ayuda a reponer energía, aumenta la autoeficacia y mejora el procesamiento de información (Parker & Ragsdale, 2015).

Por otro lado, el distrés se refiere a que la persona se encuentra bajo mucha carga y como consecuencia el organismo se mantiene activado y por un lado periodo bajo presión, lo cual puede causarle daños patológicos. En esta situación la persona no logra llegar a su máximo desempeño, debido a que se encuentra bajo demasiado estrés, el cual llega a anular su productividad (Valerio, 2005).

Adicionalmente, Orlandini (2012) propone que los agentes de estrés se pueden clasificar según trece criterios. La clasificación que hace Orlandini es según las características

que tiene un evento estresante, entre ellos están: la situación en la que se dan, la duración del estrés, la repetición del evento estresante, la cantidad de agentes estresores, la intensidad de ellos, el tema sobre el que se da el estrés, sus efectos en la salud.

Tipos de respuesta hacia el estrés

Las respuestas que se pueden dar frente a una situación de estrés pueden ser emocionales, conductuales o físicas (González & Hernández, 2006). Debido a que el estrés es una situación que afecta al individuo que lo experimenta, que este tenga una reacción emocional es muy natural. Por un lado, Lazarus (2013) considera que el estrés es interdependiente de las emociones, es decir cuando se presenta la situación de estrés también se dan emociones y sentimientos en la persona, o al haber emociones fuertes en una situación en particular se puede dar como consecuencia estrés. También propone que muchas emociones se pueden dar en una situación de estrés, entre ellas: ira, envidia, celos, ansiedad, temor, culpa, vergüenza, felicidad, etc.

Finalmente, las respuestas físicas que se pueden dar frente al estrés consisten en los síntomas psicosomáticos que una persona experimenta, como dolores, los que están ligados al estrés psicológico (González & Hernández, 2006).

Modelo explicativo del estrés y los síntomas psicosomáticos

El modelo explicativo del estrés propuesto por Sandín (2003) plantea que lo primero que se da en una situación de estrés son los estresores o factores que causan estrés a la persona, a partir de esos se da una valoración de la situación, es decir qué tan importante es la situación actual para la persona, lo cual determina según su nivel de importancia en nivel de estrés que la persona sentirá frente a esta situación.

Luego de determinar la importancia de la situación, se valorará y evaluará los recursos que esta persona tiene para responder ante la situación. A partir de esto se buscará dar una

valoración del apoyo ambiental, es decir qué factores externos existen en la situación, que podrán beneficiar o afectar a la persona al enfrentarse a la situación. Dependiendo a la evaluación que se haga de cada uno de esos aspectos, como resultado se dará el nivel de estrés percibido, lo que desencadenará consecuencias emocionales y conductuales. A partir de las respuestas conductuales y fisiológicas se determinarán las reacciones psicosomáticas, lo cual se refiere a dolencias físicas, en los cuales los factores emocionales y psicológicos juegan un papel decisivo (González & Hernández, 2006).

Investigaciones han demostrado que la personalidad que presenta mayor vulnerabilidad ante el estrés es la de tipo A o tipo D en inglés, ya que esta viene de Distressed, debido a que estas personas son de personalidad agresiva e impaciente. Las personas con personalidad tipo A son personas competitivas, ambiciosas, les cuesta relajarse, son agresivas en los negocios y estresadas constantemente (Belmares & Guzmán, 2015). Según el estudio realizado por Montemayor, Moreno & González, (2014) se concluyó que los sujetos con personalidad tipo A tienen mayor reactividad psicofisiológica y especialmente las mujeres sufren de niveles más altos de estrés en comparación con los hombres.

Las características de la personalidad tipo A, es decir la emocionalidad negativa y la inhibición social se puede asociar con más producción de cortisol debido al estrés que la persona experimenta. Además, el elevado nivel de cortisol puede ser el vínculo que existe entre la personalidad tipo A y un elevado factor de riesgo en enfermedades coronarias y otros trastornos médicos (Sher, 2005).

Según investigaciones la personalidad tipo A está fuertemente relacionada con problemas cardiovasculares, coronarios y alto riesgo de mortalidad por la recurrente exposición al estrés (Pelle, Pedersen, Schiffer, Szabó, Widdershoven & Denollet, 2010). Según Denollet (2005) el 21% de la población con personalidad tipo A ha demostrado tener problemas

cardiacos. Un estudio realizado con 173 estudiantes de universidad demostró que la personalidad tipo A está relacionada con alta reactividad y producción de cortisol por estrés, lo cual a largo plazo se relaciona con enfermedades cardiovasculares (Habra, Linden, Anderson & Weinberg, 2003).

La personalidad tipo A está relacionada con la impaciencia y competitividad, sin embargo, solo la primera característica está asociada con un estado de salud precario, ya que la impaciencia e irritabilidad se vincula fuertemente con el distrés psicológico, mientras que la competitividad no afecta al estado de salud y es una de las características más deseables para posiciones gerenciales. La personalidad tipo A está también relacionada con emocionalidad negativa e inhibición social, por lo cual estudios han reconocido que en personas con este tipo de personalidad existe un riesgo más alto de enfermedades coronarias (Shanmugasagaram, Flett, Madan, Oh, Marzolini, Reitav, & Sturman, 2014).

El estudio de González & Landero (2008) demostró que el apoyo social percibido, la autoeficacia y la autoestima son predictores del estrés, además el estrés es predictor del cansancio emocional y de síntomas psicosomáticos.

Finalmente, el American Journal of Cardiology publicó un artículo en el cual se utilizaba la personalidad tipo A para dar un pronóstico tras cinco años del seguimiento, en pacientes con enfermedades coronarias y síntomas de estrés, en el cual se ratificó que la personalidad tipo A es un factor psicológico que puede aumentar el riesgo en pacientes con enfermedades coronarias y este puede predecir eventos cardiacos (Denollet, Pedersen, Vrints & Conraads, 2006).

Lazarus (2000) propone que el estrés puede combatirse o disminuirse con la percepción de autoeficacia. Bandura (1977) define la autoeficacia como la creencia de la propia capacidad para realizar un comportamiento determinado.

Estrés Laboral

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (2003) define el estrés en el trabajo como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las demandas del trabajo no se igualan a las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores” y estas pueden dar como resultado mala salud. Como ya se mencionó anteriormente el estrés se da cuando la persona evalúa una situación como amenazante, en este caso una situación que se da en su lugar de trabajo.

Los investigadores han intentado identificar cuáles son las causas del estrés en el lugar de trabajo, por lo cual se han planteado teorías y modelos con los cuales se ha tratado de señalar las variables que influyen en el nivel de estrés diario en el trabajo. Las teorías más influyentes han sido: el modelo transaccional de estrés, el modelo de adecuación persona- medioambiente, el modelo demanda control y esfuerzo- recompensa (Montemayor, Moreno & González, 2014). Por lo cual, se hará a continuación una revisión histórica de los modelos más importantes al respecto de este tema.

El modelo transaccional propone que la respuesta de estrés es un resultado de la interacción entre el ambiente del trabajo, los estresores, las características personales, las evaluaciones sobre la situación, los recursos disponibles para afrontar la situación, la respuesta hacia el estrés y los factores genéticos. Edwards y Cooper (1990) desarrollaron el modelo de adecuación persona- ambiente en el que se plantea que se puede dar una lesión o un daño como resultado de la falta de conexión y compatibilidad entre los requerimientos, las demandas del trabajo, y la habilidad percibida de la persona, sin embargo, las diferencias individuales, las habilidades y la vulnerabilidad pueden modificar el daño por estrés, según este modelo.

El modelo de demanda-control de Kristensen (1995) se refiere al papel que juegan las demandas del trabajo y el tipo de control de la persona en el estrés laboral que se experimentará.

El modelo del esfuerzo- recompensa trata sobre el esfuerzo o las demandas que un trabajo requiere y la recompensa que la persona percibe. Si el esfuerzo es más grande que la recompensa, la persona experimentará estrés y sufrirá problemas de salud en el futuro (Van Vegchel, De Jonge, Bosma y Schaufeli, 2005).

Murphy (1995) atribuyó a los factores como carga de trabajo (demasiado o muy poco trabajo), ritmo de trabajo rápido (presión por tiempo), falta de significancia del trabajo, poca autonomía, interrupciones externas (sonido y sobrepoblación en el lugar de trabajo) y sistemas tóxicos de trabajo (enfermedades o problemas que afectan el bienestar o condiciones de trabajo pobres), como causas del estrés laboral.

Por otro lado, (Bedoya y Jhonny, 2012) establecieron una relación causal entre el estrés y factores psicosociales, en la cual aspectos como: el tiempo inadecuado para completar un trabajo, descripción del trabajo o cadena de mando ambigua, responsabilidades múltiples, pero poca autoridad y capacidad de tomar decisiones. Inseguridad en el empleo, prejuicios, condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas, influyen en el nivel de estrés.

En la investigación sobre el estrés se ha buscado determinar qué características personales juegan un papel importante en la resistencia al estrés. El estrés en cargos de alto rango como subgerente o gerentes es algo común, por lo cual es importante descifrar qué características personales tienen este tipo de personas para funcionar eficazmente bajo estrés constante. Guic, Bilbao & Bertin, C. (2002) proponen que las personas con altos niveles de impaciencia, escasa capacidad de afrontamiento orientado a resolución de problemas y con una pobre percepción de control sobre la situación, perciben niveles más altos de estrés. Mientras que las personas con personalidad tipo B, que tienen afrontamiento orientado a la resolución de problemas y locus de control interno afrontan eficazmente el estrés.

Tener afrontamiento orientado a la resolución de problemas ha demostrado que las personas con este rasgo tienden a aceptar y enfrentar los problemas de mejor manera, lo cual se traduce a mejor salud y satisfacción en el ámbito laboral. Adicionalmente, este factor se establece como un predictor de salud mental y física (Compare, Bigi, Orrego, Proietti, Grossi & Steptoe, 2013). Por el contrario, el estilo de afrontamiento evitativo o no orientado a resolución de problemas conlleva a problemas de salud, como dolor lumbar crónico, el cual se ha demostrado tener relación con un nivel alto de estrés (Guic, Bilbao & Bertin, 2002). Finalmente, el locus de control interno se ha tomado como predictor de mayor satisfacción laboral, menos problemas de salud relacionados con factores externos.

Estudios realizados en Estados Unidos e Inglaterra han demostrado que en estos países el estrés ocupacional tiene un alto costo para las organizaciones y empresas. Aproximadamente 40% de la rotación y el 50% del ausentismo se dan por causa del estrés, lo que se ve reflejado en menos productividad laboral (Guic, Bilbao & Bertin, 2002).

Así mismo un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2000) muestra que la salud mental en el trabajo se ve amenazada, los colaboradores de empresas y empleados de entidades públicas sufren de agotamiento, ansiedad, estado de ánimo negativo y estrés, lo que está afectando al nivel de producción, aumentando los niveles de rotación y reducción de beneficios para los trabajadores por la baja en productividad. Debido a que este trastorno se ha vuelto una epidemia, los gobiernos se han visto obligados a aumentar los costos de la asistencia sanitaria (OIT, 2000).

Adicionalmente el Foro Económico Mundial (FEM) con la Facultad de Salud Pública de Harvard realizó un estudio en el 2016 y en este aparecieron las cinco enfermedades crónicas más frecuentes entre ellas el estrés. Las cinco enfermedades representarán un costo de 47 billones de dólares en los próximos 20 años y de ellos más de un tercio será el presupuesto para

los trastornos mentales. Alrededor de 16 billones de dólares, el 1,3% de PIB mundial, lo cual puede hacer quebrar a los sistemas sanitarios y frenar la economía global. Finalmente, la productividad se ve afectada por el estrés debido a que el estrés explica el 29,4% de la varianza del cansancio emocional (Muñoz, 2012).

El estrés afecta a todo tipo de personas, sin embargo, al ser relevante para este trabajo, nos enfocaremos en el estrés en vendedores comerciales. Según el artículo de Chaker, Schumann, Zablah & Flint (2017) de Baylor el estrés en vendedores es más común de lo que se piensa. Según estos autores hay varios aspectos que hacen que una persona de ventas experimente estrés en su trabajo diariamente. La inseguridad, las fuentes de incomodidad, la incertidumbre, las dudas, la autoestima y la sensación de amenaza son las preocupaciones psicológicas más comunes en vendedores.

Locus de Control

El ser humano hace constantemente esfuerzos por tener control sobre las cosas que le parecen importantes para así poder llegar a alcanzar sus objetivos, ya que el no poder controlar los resultados de la situación puede causar ansiedad y estrés a la persona, en el cual entra en juego el locus de control. La teoría del aprendizaje social de Rotter (1981) establece que la personalidad mantiene una interacción entre el individuo y su medio ambiente. Rotter propone que la personalidad del individuo está estrechamente ligada a su entorno y es relativamente estable, así mismo al ser esta estable produce respuestas constantes al enfrentar situaciones parecidas.

Las personas construyen su sistema de creencias según las experiencias que tienen durante su vida. Estas creencias determinan si las expectativas serán mayormente favorables o desfavorables y otorgarán una explicación a estas. Si sus experiencias han sido mayormente favorables esperarán un resultado favorable y buscarán determinar por sí mismos el resultado

de lo que intentan hacer. Adicionalmente la persona buscará maximizar sus reforzamientos, evitar sus castigos y disminuir las experiencias negativas (Casique & López ,2007).

Relacionado a este tema, Rotter establece que la conducta humana tiene una continua interacción con los determinantes cognitivos, conductuales y ambientales, y la naturaleza de esta determinará las expectativas de control a través del locus de control. Bandura (1999) sostiene que las creencias de control se refieren a la representación subjetiva de las propias habilidades para controlar o modificar hechos importantes en la vida, lo cual configurará la base de comportamiento. Flammer (1999) propone que las creencias constituyen el paso previo para planificar y ejecutar acciones orientadas hacia una meta y determinan reacciones afectivas, causando emociones como orgullo o vergüenza.

El concepto de locus de control se refiere al grado con que un individuo cree controlar su vida y los acontecimientos que influyen en ella (Casique & López, 2007). El locus de control podrá determinar cómo piensa la persona con respecto a su futuro y esto podrá influir en las acciones que esta realice para cumplir sus expectativas. Bandura (1999) explica que el locus de control se refiere a la posibilidad de tener el control sobre un acontecimiento, dependiendo de que el control se localice dentro o fuera de uno mismo.

El tipo de locus de control se ha clasificado en dos: interno o externo. Rotter (1981) expuso que, por un lado “si la persona percibe que el acontecimiento es contingente con su conducta o sus propias características relativamente permanentes, se ha dicho que es una creencia en el control interno”; por otro lado “cuando un refuerzo es percibido como siguiendo alguna acción personal, pero no siendo enteramente contingente con ella, es típicamente percibido, en nuestra cultura, como el resultado de la suerte y en este sentido se ha dicho que es una creencia en el control externo”.

Según lo señalado por Rotter una persona con locus de control interno sentirá que tiene la capacidad de dominar un acontecimiento en su vida y sus acciones estarán direccionadas hacia el control de la situación. Si en cambio la persona tiene locus de control externo, sus creencias determinarán que, sin importar sus esfuerzos, el resultado será por suerte, de un poder fuera de su alcance o al azar (Rotter,1981).

Un individuo con locus de control interno, ejercerá influencias importantes en el curso de su propia vida, mientras que alguien con control externo percibirá que las consecuencias de lo que hace no están ligadas a su comportamiento y creará que estos acontecimientos están determinado por fuerzas externas, entre ellas: la suerte , el destino y el azar (Casique & López, 2007) Phillip Zimbardo (1985) describió a los dos tipos de locus de control como: “La orientación del locus de control es la creencia según la cual los resultados de nuestras acciones están supeditados a lo que hacemos (orientación interna de control) o son resultado de eventos que fuera de nuestro control personal (orientación externa de control)” (Gonzalez, A., & Zimbardo,1985).

Investigaciones a través de los años han demostrado las diferencias personales que existen en personas con locus de control interno en comparación con personas con control externo. Por ejemplo, se ha demostrado que quienes gozan de locus de control interno tienden a fijar metas más altas, perseveran más en situaciones desafiantes y son más propensos a obtener resultados positivos en actividades de gran importancia para ellos, mientras que las personas con locus de control internos tienden a evitar situaciones en las que se sienten incapaces de afrontar (Caliendo, Cobb-Clark, & Uhlendorff, 2015).

Así mismo, Joo Lim, & Kim (2013) realizaron un estudio con 897 alumnos de universidad y los resultados revelaron que el locus de control, la autoeficiencia y el valor de la

tarea predecían la satisfacción del alumno, mientras que la autoeficacia predecía el logro, los cuales jugaban un papel importante en la persistencia para alcanzar una meta.

En relación con la salud, el locus de control ha mostrado ser un gran diferenciador, ya que el locus de control interno amortigua los síntomas físicos y emocionales de una enfermedad, mientras que el locus de control externo es predictivo de enfermedades, sobre todo coronarias y cardiovasculares. Además, las personas con locus de control externo muestran menos satisfacción laboral, peor ajuste emocional y mayor percepción de amenaza frente a situaciones estresantes (Oros, 2005).

Cuando una persona realiza alguna acción con la expectativa de que el resultado sea favorable para ella y esta sale mal, la persona efectivamente se desanimará o se sentirá mal por no haber alcanzado la meta propuesta y con el tiempo la persona volverá a emprender alguna acción, esperando igual un buen resultado. Sin embargo, cuando la persona intenta hacer constantemente y falla constantemente la persona aprende que sin importar lo que haga el resultado siempre será el mismo, a esto se le denomina indefensión o desamparo aprendido.

Seligman (1975) observó este fenómeno en su laboratorio con animales, los cuales al no poder evitar una serie de descargas eléctricas aprendieron un patrón de conducta llamada sensación de desamparo y cuando estos mismos animales eran sometidos a otro escenario donde ellos podían escapar del castigo, los animales ni siquiera intentaban evitarlo. Seligman determinó que esta conducta aprendida de resignación pasiva era el desamparo aprendido y estableció que cuando existen respuestas inútiles constantes, se inhiben las posibles respuestas positivas por parte del individuo que está en la situación de desamparo. Este tipo de situación causa desaliento, resignación emocional y disminuye la motivación.

Cuando la persona cree que no puede hacer nada para controlar una situación que es importante para ella o predecir algún suceso del futuro esta pierde motivación y deseo de

afrontar la situación, como lo demostró Royer (2016) en su investigación con estudiantes, ya que estos al adoptar la idea del desamparo aprendido, disminuyeron su motivación y el rendimiento académico bajó. Royer adicionalmente propone que se deben identificar fenómenos que causan este malestar temprano en la vida de las personas para determinar cómo se debería actuar frente al desamparo aprendido en cualquier situación, y este no se vuelva habitual.

La intervención del Personal Causation consiste en buscar que la persona que tiene un locus de control externo fuerte logre desarrollar un locus de control interno en mayor cantidad, para que esta persona busque crear oportunidades en su entorno. Este concepto se basa en que todas las personas desde pequeñas tienen motivaciones, algo que desean y buscan alcanzar, por lo cual si su motivación es suficientemente fuerte estas actúan para cambiar su entorno. Sin embargo, la motivación se concibe en estados subjetivos, se nutre de experiencias pasadas y se expresa mediante acciones (De Charms, 2013).

La definición de Personal Causation según De Charms (1968) es la iniciación de un comportamiento por parte de un individuo con el propósito de producir un cambio en el ambiente. Esta iniciación está específicamente destinada a causar una modificación en el entorno de la persona, por lo cual la persona deliberadamente decide actuar.

Adicionalmente el Personal Causation se basa en dos conceptos importantes de la teoría de Piaget, la eficacia y el fenomenalismo. El primer concepto Piaget lo define como un sentido primario de sentimientos de esfuerzo y anhelo, que influyen en las acciones de una persona, y estos son de alguna manera responsable de acontecimientos externos. Por otro lado, el fenomenalismo es el sentimiento de que la contigüidad temporal entre dos eventos significa que uno causó otro (De Charms, 2013)

De Charms (2013) establece que el ser humano tiende a tener como motivación principal el deseo de ser efectivo en producir cambios en su entorno. El hombre se esfuerza por

ser un agente causal y ser él o sus acciones, el locus primario de causalidad. Esta propensión tiene raíces en sus primeras experiencias con su entorno y el efecto que este ha tenido en él a través de los años. El Personal Causation se enfoca específicamente en el deseo de querer dominar el destino de uno mismo.

Cabe recalcar que el Personal Causation no es una motivación, es el objetivo de la motivación. Es decir, si una persona tiene una motivación específica, como comida, eso es lo que busca, sin embargo, el Personal Causation busca determinar que además de que la persona tenga una motivación, busque ser ella el agente que actuó para conseguir el objetivo y no fuerzas externas (Charms, 2013).

Cuando De Charms desarrolló el postulado del Personal Causation buscó definir dos grandes conceptos para explicar cómo funciona la dinámica de esta intervención. El definió el término “origen” como una persona que percibe a su comportamiento como determinante de lo que ocurra en su entorno. Mientras que el segundo término “peón” es una persona que percibe que su comportamiento está determinado por su entorno (De Charms, 2013).

Se han realizado muchas investigaciones en las cuales se ha dado intervenciones en las que se enfatiza el poder personal y el logro, lo cual está relacionado con el Personal Causation.

En Estados Unidos se realizó un curso de logro motivacional a ejecutivos de rango intermedio a alto. Diez y seis hombres asistieron a el curso de logro por cinco días, en este se conceptualizaron aspectos como el logro motivacional relacionado a problemas de ejecutivos y el establecimiento de metas. Se realizó después del curso un seguimiento de los ejecutivos por dos años y cada uno de los 22 ejecutivos demostraron crecimiento en la empresa, tanto salarial como desarrollo profesional. Esto demostró que el curso dirigido hacia el logro causó un incremento en el logro de los ejecutivos (De Charms, 2013).

McClelland (1961) probó mediante cursos de logro motivacional con ejecutivos, que existe una relación entre el nivel de logro y el desarrollo económico. McClelland realizó dos

estudios diferentes de logro motivacional en dos ciudades de India. Los resultados fueron contundentes en Kakinada, la primera ciudad de India, la motivación hacia el logro aumentó en un 47% después del curso y esta se pudo evidenciar mediante la actividad creciente de los participantes. Por otro lado, en Bombay, la actividad de los participantes después del curso aumentó en un 67%.

Mediante estos estudios se podría decir que la capacitación sobre logro motivacional ha demostrado tener fuerte impacto en el rendimiento de los ejecutivos y los resultados de estos estudios pueden ser tomados como evidencia para confirmar que tomar acciones para llegar a una meta es práctico. Según De Charms (2013) estos resultados pueden demostrar que las personas aprenden en este tipo de cursos la importancia de ser la causa de los logros personales que quieren alcanzar, por lo tanto, se puede ver el impacto del Personal Causation.

Lefcourt (2013) expone que se ha encontrado que el locus de control es una variable que tiene un impacto substancial en como el estrés se experimenta y explica que se ha demostrado que el locus de control la creencia acerca del efecto que se puede tener sobre las circunstancias juega un papel importante en los resultados obtenidos. Adicionalmente plantea que el locus de control es un buen predictor de desempeño competente, solo en personas que establecen un alto nivel de importancia a los resultados de sus acciones.

Investigaciones sobre la intervención Personal Causation

La universidad de Washington realizó un estudio en una escuela primaria en la cual los profesores recibieron un entrenamiento de Personal Causation y lo implementaron en las aulas de clase de sexto y séptimo grado. Los resultados de este experimento demostraron que la motivación de los profesores y alumnos aumentó. Adicionalmente los estudiantes

incrementaron su logro académico y su percepción se dirigió a comportarse como orígenes y no como peones (DeCharms, 1972).

Se procuró incentivar y ayudar a los alumnos a ser orígenes mediante estrategias como: determinar metas realistas para cada uno, conocer sus destrezas y debilidades, determinar acciones concretas para alcanzar las metas y evaluar ellos mismos si alcanzaron la meta o no, para que sean capaces de evaluar si sus acciones tuvieron el efecto deseado (DeCharms, 1972).

El curso que se dio a los maestros sobre el Personal Causation incluyó estrategias para: motivar el autoestudio y la evaluación de motivos personales, familiarizar a los participantes con pensamientos y comportamientos característicos de personas con afiliación, logro y poder, promover el comportamiento de un origen en lugar del de peón, mostrar el valor de una planificación cuidadosa y el establecimiento de metas realistas. Adicionalmente se realizaron ejercicios con los niños para enfatizar conceptos como: el autoconcepto, el logro motivado, el establecimiento de metas realistas y el concepto de origen-peón (DeCharms, 1972).

Otro estudio realizado demostró que existe una fuerte relación entre los sistemas de creencias de los profesores, la interacción profesor-alumno, la influencia del profesor en el alumno, la percepción de los alumnos sobre su clase y los logros académicos. Los resultados de este estudio demostraron que los profesores más demandantes tienen mayor influencia en sus alumnos y crean un clima de origen dentro del aula. Cabe recalcar que las aulas donde el profesor tiene mayor influencia y existe un clima de origen percibido, son las que mayor rendimiento académico demostraron (Koenigs, Fiedler, & Decharms, 1977).

El estudio de Cascio, Magnano, Elastico, Costantino, Zapparrata, & Battiato, (2014) demostró que el locus de control y la autoeficacia percibida, los fundamentos del Personal Causation, determinarán cómo responderá una persona frente a una situación estresante. Según los autores el mejorar la autoeficacia mediante entrenamiento de habilidades de

afrentamiento permitirá que las personas evalúen una situación como positiva y esto reducirá la reactividad fisiológica y mejorará los resultados.

Estudios parecidos al Personal Causation demostraron ser también efectivos, por ejemplo, se demostró mediante una capacitación realizada en pequeñas empresas, que el Personal Initiative Training aumentó el nivel de actividad y rendimiento del grupo que formó parte de la capacitación, las cuales contribuyeron al mejorar los índices de rendimiento en las pequeñas empresas por parte de los trabajadores (Solomon, Frese, Friedrich & Glaub, 2013).

Adicionalmente, el Personal Causation Training se ha aplicado en varios experimentos, con niños y profesores en escuelas con el objetivo de modificar el tipo de locus de control en los niños, específicamente de externo a interno, sin embargo, este no se ha investigado en adultos en el área comercial ni se ha vinculado con el nivel de estrés por lo cual esta investigación adquiere gran expectativa y requiere un detallado análisis.

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizará el diseño de investigación cuantitativa como método de investigación para responder de mejor manera a la pregunta de investigación. Ya que la pregunta establece cómo y hasta qué punto influye la intervención del Personal Causation Training en el nivel de estrés en trabajadores de una empresa comercial, se debe medir cuantitativamente la influencia de la intervención en las personas que formarían parte del estudio.

La metodología que se propone podría explicar los niveles de estrés del personal de una empresa de ventas y su relación con el locus control, por medio de datos numéricos, específicos y exactos para poder contestar la pregunta de investigación. En este estudio específico se considera que la variable dependiente es el nivel de estrés de los trabajadores de ventas en una empresa comercial y la variable independiente es la intervención que se realiza para reducir los niveles de estrés en el personal de la empresa.

Con el fin de evaluar el impacto del Personal Causation Training en el estrés de los participantes, se deberá medir el nivel de estrés inicial, es decir el nivel de estrés que existió antes de la intervención y el nivel de estrés final, en cual se deberá medir después de haber realizado la intervención. Al realizar estas evaluaciones se comprobará si la intervención en realidad puede modificar el nivel de estrés de los trabajadores del área de ventas de una empresa comercial después de ser aplicada.

Las herramientas de evaluación que se utilizarán en el estudio serán instrumentos con fiabilidad y validez garantizados por la comunidad científica. La prueba de OIT-OMS el nivel de estrés laboral, cuenta con una estandarización y una validez comprobada, lo cual permite que esta sea una valoración eficaz para el proyecto.

Adicionalmente, ya que en este estudio el estrés está relacionado al tipo de locus de control, se deberá evaluar el tipo de locus de control que los participantes tenían antes de la

intervención y comprobar si este se modificó después de aplicar el Personal Causation Training, la cual se medirá con la Escala de locus de control de Rotter.

Diseño y Justificación de la Metodología Seleccionada

La metodología elegida nos ayudará a responder la pregunta de investigación debido a que, al darle un valor cuantitativo al estrés, se volverá más fácil evaluar si hubo algún cambio en el nivel, si después de la intervención este disminuyó, aumentó o se mantuvo en el mismo nivel. De la misma manera la misma escala se utilizará para evaluar el antes y el después del nivel de estrés, para lograr así una medición certera y válida, que se hizo bajo los mismos parámetros de evaluación.

Más adelante se utilizó para evaluar si una persona gozaba de locus de control interno o externo Rotter (1966) desarrolló una escala bidimensional de internalidad y externalidad. Esta herramienta contiene 29 ítems y cada uno de ellos contiene dos enunciados generales que dan establecen como causa a factores externos o internos.

En estos ítems se proponen situaciones de fracaso y logro. Este instrumento fue de los primeros que se desarrollaron para obtener las primeras medidas del control interno o externo como variable de personalidad. Para este fin se han utilizado también las escalas para medir actitudes con instrumentos de Estimaciones Sumatorias de Likert, pruebas proyectivas, escalas de 100 reactivos y escalas bifactoriales o trifactoriales (Casique & López ,2007).

Específicamente el enfoque cuantitativo usa la “recolección de datos para probar una hipótesis, con base en la medición numérico y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández & Baptista ,2003). Basándose en la metodología de investigación cuantitativa se recolectarán datos numéricos sobre el nivel de

estrés de los participantes, pre y post intervención con el fin de hacer un análisis comparativo y obtener resultados con el fin de responder la pregunta de investigación.

Las variables que se analizarán serán: el nivel de estrés pre y post intervención y el tipo locus de control. La variable, nivel de estrés, es tipo numérica y el tipo de locus de control es categórica.

Participantes

Los participantes que formarían parte de esta propuesta de estudio, sería 100 colaboradores ecuatorianos de dos empresas comerciales del Ecuador, específicamente quiteños. El grupo de estudio estará formado de hombres o mujeres que estén actualmente trabajando en el área de ventas o en el área comercial de una empresa que venda productos. Previamente a ser elegidos los participantes de la investigación, se buscará evaluar el tipo de locus de control y el nivel de estrés, debido a que es indispensable que en la muestra se encuentre únicamente trabajadores del área de ventas de una empresa comercial con locus de control externo y niveles altos de estrés, ya que con la intervención se buscará evaluar si este se modificó.

Los participantes de esta propuesta de investigación deberán tener al menos dos años en el área de ventas, ya que estos deben estar suficientemente adaptados e integrados a la organización en la que trabajan para saber que el estrés que estos experimentan no se debe a un cambio reciente de posición en la empresa o cambio de funciones, sino al estrés relacionado con el desempeño.

Herramientas de Investigación Utilizadas

Para realizar la investigación del presente trabajo se usará la Escala de locus de control de Rotter, con el fin de evaluar el locus de control de los participantes, el cual en un comienzo

debe ser externa y se espera de después de la intervención esta se vuelva interna. Además, se utilizará la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, para evaluar pre y post intervención el nivel de estrés de los colaboradores.

Por un lado, se usará la Escala de locus de control de Rotter (Brenlla & Vázquez, 2010). Esta escala se desarrolló en 1966 por Rotter, sin embargo, la versión que se utilizará para este trabajo de investigación será la versión en español de Pérez García. Esta escala consta de 29 ítems para evaluar el tipo de locus de control y 6 ítems que son distractores. Cada uno de los ítems se componen de dos afirmaciones, una se relaciona con el locus de control interno y el otro externo, para contestar la escala se debe elegir una de las dos afirmaciones. El resultado de la escala se obtiene sumando la puntuación de locus de control externo, mientras más alto el puntaje, más alto el locus de control externo (Brenlla & Vázquez, 2010).

Una de las escalas más usadas para evaluar el nivel de estrés ocupacional es el Inventario de Estrés Ocupacional Revisado, Occupational Stress Inventory Revised (OSI). En este instrumento se evalúan tres dimensiones de ajuste ocupacional: estrés laboral, tensión psicológica y recursos de afrontamiento. “Este inventario se diseñó para desarrollar un modelo teórico integrado para vincular tres dimensiones importantes y desarrollar medidas genéricas de estrés ocupacional, que se aplicarían a diferentes niveles y entornos ocupacionales” (Osipow & Spokane, 1998). Con el OSI se buscaba medir no solo los estresores y las manifestaciones de estrés, sino las variables individuales que pueden hacer la diferencia en el nivel de estrés, como los rasgos de personalidad y las estrategias de afrontamiento (Guic, Bilbao & Bertin, 2002).

Las aplicaciones de este instrumento son: selección y ubicación de empleados, evaluar y detectar las actitudes laborales, rotación y absentismo, establecer el nivel de estrés laboral, detectar los comportamientos conductuales de las enfermedades coronarias y dar

asesoramiento y desarrollo gerencial a las empresas. El OSI- R está compuesto por tres cuestionarios que buscan medir el estrés laboral, la tensión psicológica y los recursos de afrontamiento, contiene 140 ítems en total. Los puntajes que arroja este inventario van desde “sobrecarga de funciones” y “tensión interpersonal” hasta “cuidado personal”. Las personas a las que se les aplique este inventario deberán indicar en una escala de 5 puntos la frecuencia de la situación de estrés que se propone. El tiempo de administración es de 30 minutos (Osipow & Spokane, 1998).

Por otro lado, se utilizará la versión del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS validada por Llanea Alvarez, F. (2009), que se encuentra en el manual de ergonomía y psicología (Alvarez, 2009). La escala de Estrés Laboral permitirá medir el nivel de estrés laboral en el colaborador y este tiene un alfa de Cronbach de esta escala de Estrés Laboral es de 0,92 de validez del constructo y contenido (Suárez, 2013 en Borja, 2015). Este cuestionario se compone de 25 ítems frente a los cuales el participante debe indicar la frecuencia que experimenta la situación.

Cada escenario tiene como característica el estrés que se experimenta o se puede experimentar. Las posibles respuesta se establecen de la siguiente manera: 1, la ponderación más baja, y se elige si la situación nunca ha sido causante de estrés, 2 si la situación pocas veces causa estrés, 3 si ocasionalmente se experimenta estrés frente a la situación, 4 si algunas veces si ha experimenta estrés en el escenario en cuestión, 5 si frecuentemente la situación es causante de estrés, 6 si generalmente la situación causa estrés en el individuo y finalmente, 7 si la situación es siempre causante de estrés (Tunanñaña, 2013).

Al sacar los resultados de la escala de estrés laboral, según el puntaje que se obtenga se define que tan alto se encuentra el nivel de estrés. El nivel más bajo de estrés es menor a 90,2,

entre 90,3 y 117,2 se encuentra el nivel de estrés intermedio, entre 117,3 y 153,2 el nivel de estrés está presente y mayor a 153,3 los niveles de estrés son altos en el individuo (Álvarez, 2009).

Se decidió utilizar esta escala debido a su alta validez de constructo y a que la versión que se utilizará está traducida al español y estandarizada con una muestra significativamente parecida a la muestra que se utilizará en esta exploración. Adicionalmente esta herramienta ya ha sido utilizada anteriormente para el mismo propósito en estudios anteriores, lo cual permite evidenciar que esta escala está validada y es confiable en el ámbito científico.

Por ejemplo, en cuanto a estudios en Latinoamérica, Medina, Preciado y Pando (2007) realizaron una validación de la escala de Estrés Laboral de la OUT-OMS en México y se obtuvieron los siguientes resultados, 0.64 de validez y 0.992 de confiabilidad Alpha de Cronbach. En este estudio se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés según el sexo, ya que las mujeres reportaron tener mayor nivel de estrés. Como conclusión se estableció que esta herramienta es confiable y válida para medir el estrés organizacional.

Por otro lado, en Venezuela Díaz y Fledman (2008) realizaron igualmente la validación de la escala, con una muestra de 296 trabajadores usando una versión en española del instrumento, y obtuvieron en cuanto a confiabilidad interna 0,80. Por lo cual se puede ver que esta herramienta ha demostrado tener el nivel de confiabilidad y validez necesaria para considerarla una buena opción al realizar estudios sobre el nivel de estrés laboral (Tunanñaña, 2013).

Procedimiento de recolección y Análisis de Datos

El reclutamiento para este estudio se realizará a través de una campaña dentro de las dos organizaciones que participaran en el estudio. Mediante la campaña se buscará reclutar a vendedores o trabajadores del área comercial que estén voluntariamente dispuestos a participar y cumplan con los criterios para la investigación: niveles de estrés altos y locus de control externo en un comienzo. Los participantes se inscribirán en el estudio contactándose directamente con los investigadores y tendrán que llenar un formulario en el cual tendrán que completar sus datos personales, su perfil profesional y su experiencia laboral.

A partir de haber recolectado los datos personales, se escogerán de todos los postulantes 100 posibles candidatos para evaluar su tipo de locus de control, el cual deberá ser externo para ingresar al estudio. A los participantes de este estudio se les ofrecerá la intervención totalmente gratuita a cambio de que participen en la recolección de datos. La intervención se realizará dos veces por semana por dos horas durante tres meses en un solo grupo. La intervención será aplicada por un investigador principal y dos asistentes. El objetivo principal de esta intervención será fomentar en los participantes el sentido de autoeficacia y control sobre el ambiente, lo cual conducirá a que los participantes se ven a sí mismos como agentes causales y busquen realizar acciones para alcanzar metas específicas,

Se tratará de motivar a los potenciales participantes recalcándoles que por medio de esta intervención podría disminuir su nivel de estrés en el trabajo y mejorar su bienestar laboral.

Al término de la evaluación del tipo de locus de control, se evaluará el nivel de estrés de los posibles candidatos. Se escogerán 100 participantes y se realizará una reunión con todos, en la cual se explicará en qué consiste el estudio, la metodología y las dos evaluaciones que se realizarán el estudio.

Se pedirá a los participantes que llenen un consentimiento informado y un acuerdo de confidencialidad para proceder con el programa de Personal Causation Training. Antes de comenzar con la intervención se deberá realizar la evaluación para determinar el nivel de estrés

que los participantes están experimentando antes del estudio. Al finalizar el programa del Personal Causation training se volverá a tomar la evaluación sobre el estrés de los trabajadores de ventas y se procederá a comparar el antes y el después para evidenciar si después de la intervención el nivel de estrés disminuyó, como se esperaba, o este se mantuvo incrementó.

El análisis de datos que se aplicará será un análisis comparativo entre el nivel de estrés pre intervención y el nivel de estrés post intervención, contrastándolos para saber si hubo algún cambio en estos estratos. Los datos se analizarán y se procederá a responder la pregunta de investigación basándose en los resultados obtenidos en el estudio. Se utilizará el programa de Excel para realizar los resultados de la encuesta de nivel de estrés laboral, mediante un análisis cuantitativo.

La intervención con el grupo de participantes se realizaría dos veces a la semana, durante dos horas a lo largo de tres meses para determinar si se dio un cambio. Esta intervención se llevaría a cabo por un investigador principal y dos asistentes. A lo largo de los tres meses se utilizarían técnicas para enfatizar el autoconcepto, el logro motivado, el establecimiento de metas realistas y el concepto de origen-peón. Adicionalmente se instruirían estrategias para establecer metas realistas con los participantes, técnicas de autoevaluación para conocer destrezas y debilidades, determinar acciones concretas para alcanzar metas y evaluar el nivel de logro a partir de acciones.

Consideraciones Éticas

Previamente a realizar el estudio se les explicará a los participantes que su colaboración es completamente voluntaria y que estos en cualquier momento pueden desistir de participar en el estudio. Se les informará de manera clara, específica y frontal en qué consistirá el estudio, para que se utilizarán los datos obtenidos y la confidencialidad de los mismos.

Se respetarán todas las consideraciones éticas del caso y se podrá a disposición de los participantes un consentimiento informado y un acuerdo de confidencialidad antes de empezar con el estudio, en el cual se especificarán todos los detalles del estudio, los cuales previamente ya fueron explicados en una reunión conjunta con todos los participantes de manera oral. Se recalcará que no habrá implicaciones laborales o personales negativas para quienes opten por participar o no participar a último momento en el presente estudio.

En todo momento se velará por el bienestar de los participantes y se cumplirá acabadidad el anonimato de los colaboradores. Si se llegase a causar algún daño o se dirá alguna consecuencia debido a la investigación el equipo de este estudio se hará cargo de los daños que se pudieran ocasionar.

RESULTADOS ESPERADOS

Lo primero que se esperaría al realizar esta investigación sería que como la definición de Personal Causation lo indica, las personas que formen parte de la intervención decidan iniciar por sí solos acciones con el propósito de hacer un cambio en el ambiente. Como se explicó anteriormente a partir de la pregunta de investigación se buscaría que los vendedores de las empresas comerciales elegidas realicen acciones para disminuir el estrés bajo el que están (De Charms ,2013).

Se esperaría que los participantes adoptaran comportamientos basados en la eficacia y el fenomenalismo, los mismos que haría que primeramente los participantes realicen acciones basadas en anhelo y esfuerzo por alcanzar sus metas y segundo atribuirse a sí mismos el resultado de sus acciones (Flavell, 1963).

Adicionalmente se buscaría que los participantes después de la intervención de Personal Causation tengan comportamientos de orígenes y no de peones. Se esperaría evidenciar comportamientos y pensamientos que demuestren su convicción de ser los determinantes de lo que ocurra en su entorno (De Charms ,2013).

Basándonos las investigaciones de McClelland (1961) se esperaría que el sentimiento de logro motivacional aumentara y con esto el rendimiento de los vendedores que formaron parte del estudio. Los participantes adquirieran destrezas como el autoestudio de motivaciones, comportamientos de orígenes, planificación e importancia de metas específicas y realistas, evaluación de haber o no haber alcanzado una meta específica y determinar si sus acciones obtuvieron el efecto deseado (De Charms, 1972).

Se espera que en este estudio se pueda reflejar el impacto que tiene la intervención Personal Causation en cuanto al estrés laboral en un colaborador de una empresa comercial. Se esperaría que al haber concluido la intervención se haya modificado el tipo de locus control de

externo a interno y la persona tenga un sentimiento más fuerte de autoeficacia y control sobre las consecuencias de sus acciones. Según lo plantea De Charms (2013) con esta intervención se buscará fomentar la visión de los participantes sobre sí mismos, como agentes causales y se verán estas personas alentadas a sentir que son más efectivas en el manejo de sus propios problemas. Con el Personal Training se busca que las personas sean tratadas como agentes responsables que tienen el control de su propio destino.

Finalmente, se esperaría que al lograr que las personas se manejen con autoeficacia y creen que son quienes pueden determinar su propio destino, trabajarán más duro por lograr sus metas. Según McClelland (1961) la responsabilidad personal tiene una relación muy grande con el sentimiento de logro, ya que en un experimento se vio que adolescentes que participaron de esta intervención al final de ella, incrementaron sus notas, redujeron su ausentismo en la escuela y se redujo la probabilidad de dejarla.

La metodología que se aplicaría en este trabajo nos permitiría medir cuantitativamente el nivel de estrés que los participantes tenían antes de la intervención y el nivel que tuvieron después de la intervención, lo cual nos permitiría determinar que tanto influenciaron el Personal Causation en el nivel de estrés de los vendedores.

En definitiva, lo que se esperaría de este trabajo sería constatar que el nivel de estrés de los participantes disminuyó al compararlo con la medición de la escala de estrés laboral antes de la intervención del Personal Causation con los vendedores de empresas comerciales. Se esperaría que las personas que formaron parte del estudio absorbieran los conocimientos y las estrategias impartidas, lo cual causó que ellos adoptaran una actitud de Orígenes, en la cual la autoeficacia y la motivación por realizar cambios en su ambiente incrementó. Por consiguiente, al haber aumentado la percepción de autoeficacia y causalidad personal, los participantes buscarán actuar frente al estrés laboral que experimentan y buscarán hacer cambios en su entorno para alcanzar sus metas y disminuir el estrés laboral.

DISCUSIÓN

La importancia de este tema es notable debido a que la intervención de Personal Causation podría representar una opción para mejorar el clima laboral y el bienestar entre los colaboradores, si esta demuestra ser efectiva al reducir el estrés. La intervención del Personal Causation podría influir positivamente en el estrés de los trabajadores de ventas en una empresa laboral debido a que esta estrategia podría modificar la percepción de los trabajadores en cuanto a su autoeficacia y podría convertirlos en agentes causales, que buscarán modificar su entorno mediante acciones deliberadas.

El Personal Causation Training buscará que los participantes opten por comportamientos de orígenes en los cuales ellos expresaran su convicción mediante acciones. Si los vendedores se encuentran en una situación de estrés, estos buscarán iniciar una acción con el propósito de realizar un cambio en el ambiente. Al tomar acciones para modificar su situación, buscaran dominar su destino, lo cual aumentará su sentido de eficacia, ayudándoles a los participantes a conseguir sus objetivos.

Como se ha visto en varias de las investigaciones realizadas con la intervención las personas que participaron en gran mayoría desarrollaron un sentimiento de motivación hacia el logro y buscaron tomar acciones. Se esperaría que el estrés laboral disminuyera después del Personal Causation debido a que los participantes de percibirán a su mismos como agentes causales, lo cual promoverá tomar acciones frente al estrés y aumentará su anhelo de logro.

Como se ha visto a lo largo de la revisión de literatura y de este trabajo de investigación en efecto el sentimiento de autoeficacia y el locus de control interno aumenta el sentido de logro. Adicionalmente, el locus de control interno juega un papel importante en el nivel de estrés, ya que las personas buscan realizar acciones para alcanzar sus metas y modificar los resultados. Como se ha visto los niveles altos de estrés tienen un fuerte impacto en la salud de las personas, así que, si se comprobara que el Personal Causation además de modificar el locus

de control, puede disminuir los niveles de estrés, esta intervención podría ser considerada una buena opción como estrategia para mejorar el ambiente laboral, el bienestar de los colaboradores y como consecuencia también aumentar su rendimiento a largo plazo.

Limitaciones del Estudio

La primera limitación de esta propuesta de estudio es el número de personas con el cual se propuso o trabajar. La muestra de 150 personas no fue una muestra calculada para representar a todos los vendedores de Quito y esta no representa una muestra significativa que retrate la realidad actual del estrés laboral en vendedores. Adicionalmente, la muestra se estableció únicamente en la ciudad de Quito, la cual no refleja la situación de todo el Ecuador. Así, que se podría decir que la muestra no representa a todo el Ecuador, solo una pequeña parte de él, su capital.

Es importante tomar en cuenta que si esta propuesta de investigación se llegara a hacer, los vendedores que formarían parte de este posible estudio debería provenir de organizaciones comerciales con actividades comerciales iguales o parecidas, para poder contrastar los resultados entre ellas y ver la diferencia de nivel de estrés laboral entre ellas, para lograr en futuras investigaciones determinar que estrategias emplean las empresas que obtuvieron menos nivel es estrés laboral y ver como este se podría aplicar a las demás.

Finalmente, existen aspectos en el estudio que no se pueden controlar y estas representan verdaderas limitaciones en la intervención, como el entorno en el que se desarrolla el vendedor, las condiciones de la empresa, la relación con los jefes, el clima y ambiente laboral, el aspecto familiar de los colaboradores y otros factores, que a pesar de que la intervención demuestre ser efectiva, los resultados pueden verse afectador por factores que están fuera de las manos de los investigadores.

Recomendaciones para Futuros Estudios

Después de haber realizado esta investigación se pudo ver que la intervención de Personal Causation en efecto podría disminuir el estrés de una persona que trabaja en el área de ventas en una empresa comercial, ya que esta intervención enseña estrategias para aumentar el logro motivacional y la eficacia, lo cual hará que la persona al experimentar estrés busque realizar una acción para cambia su entorno (De Charms, 2013).

Sin embargo, me parece importante que para futuros estudios se realice la misma investigación, pero con un grupo de control para contrastar los resultados del estrés. Adicionalmente, sería interesante realizar estudios en diferentes países y compararlos para ver si en todos los países se da el mismo nivel de cambio en cuanto al estrés después del Personal Causation.

Finalmente, sería importante realizar investigación sobre cómo el Personal Causation modifica el locus control en adultos, ya que la mayoría de estudios de esta estrategia se han realizado en escuelas y no con adultos, y si los resultados fuesen importantes el Personal Causation podría representar una intervención efectiva para la disminución de estrés laboral y representaría una mejor en el ambiente laboral en empresas.

REFERENCIAS

- Aldwin, C. M. (2007). Theoretical approaches to coping. Stress, coping, and development: An integrative perspective. (pp. 98-126).
- Bandura (1977) Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1999). Auto-Eficacia: Cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual. Deslée De Brouwer: España.
- Bedoya, J., & Jhonny, F. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador. Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 94 p.
- Belmares, P. R., & Guzmán, R. C. (2015). Perfiles de personalidad en pacientes con hipertensión arterial. *Psicología y Salud*, 25(2), 181-189.
- Borja, T. (2015). Plan de estrategias para reducción de estrés laboral intervención en una empresa de ventas (USFQ)
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4386/1/120943.pdf>
- Brenlla, M., & Vázquez, N. (2010). Análisis Psicométrico de la adaptación argentina de la escala de Locus de Control de Rotter. *Documento de Trabajo Nro*, 2.
- Caliendo, M., Cobb-Clark, D. A., & Uhlenhorff, A. (2015). Locus of control and job search strategies. *Review of Economics and Statistics*, 97(1), 88-103.
- CANERO, F. D. C. (2002). Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas. *Apuntes de psicología*, 20(1), 1-18.
- Cascio, M. I., Magnano, P., Elastico, S., Costantino, V., Zapparrata, V., & Battiato, A. (2014). The relationship among self-efficacy beliefs, external locus of control and work stress in public setting schoolteachers. *Open Journal of Social Sciences*, 2(11), 149.
- Casique Guerrero, A., & López Chanez, F. J. (2007). El locus de control. RAITES antes PANORAMA ADMINISTRATIVO, 1(2), 193-201.
- Castaño, E. F., & León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of psychology and psychological therapy*, 10(2).
- Chaker, Schumann, Zablah & Flint (2017). Combatting Real Estate Professionals Insecurity. Keller Center Research Report, vol. 10, Issue 3.

- Compare, A., Bigi, R., Orrego, P. S., Proietti, R., Grossi, E., & Steptoe, A. (2013). Type D personality is associated with the development of stress cardiomyopathy following emotional triggers. *Annals of Behavioral Medicine*, 45(3), 299-307.
- DeCharms, R. (1972). Personal causation training in the schools. *Journal of Applied Social Psychology*, 2(2), 95-113.
- De Charms, R. (2013). *Personal causation: The internal affective determinants of behavior*. Routledge.
- Denollet, J. (2005). "DS14: standard assessment of negative affectivity, social inhibition, and Type D personality". *Psychosomatic Medicine*. 67 (1): 89–97.
- Denollet, J., Pedersen, S. S., Vrints, C. J., & Conraads, V. M. (2006). Usefulness of type D personality in predicting five-year cardiac events above and beyond concurrent symptoms of stress in patients with coronary heart disease. *The American journal of cardiology*, 97(7), 970-973.
- Díaz A. y Feldman L. (2008) Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance – Esfuerzo/ Recompensa) en una muestra de trabajadores de la salud venezolanos. Venezuela: Universidad Central y Universidad Simon Bolivar
- Echeburúa, E. (2016). ESTRÉS Y RECURSOS DE AFRONTAMIENTO EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA. *Avances en Salud Mental Relacional*, 15(1).
- Edwards, J.R. y Cooper, C.L. (1990). The person-environment fit approach to stress: recurring problems and some suggested solutions. *Journal of Organisational Behaviour*, 11, 293-307
- Esteras, J., Sandín, B., & Chorot, P. (2016). El síndrome de burnout en los docentes: Los efectos de las variables psicosociales.
- Flammer, A. (1999). “Análisis evolutivo de las creencias de control”. En Albert Bandura (Ed.): Auto-Eficacia: Cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual. España: Desclée de Brouwer.
- Folkman, S. (2013). Stress: appraisal and coping. In *Encyclopedia of behavioral medicine* (pp. 1913-1915). Springer New York.
- Folkman S y Lazarus RS (1980). An analysis of coping in middle aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2014). The History of Self-Determination Theory in Psychology and. *The Oxford handbook of work engagement, motivation, and self-determination theory*, 1.

- Gonzalez, A., & Zimbardo, P. G. (1985). Time in perspective. *Psychology today*, 19(3), 21-26.
- González Ramírez, M. T., & Hernández, R. L. (2006). SÍNTOMAS PSICOSOMÁTICOS Y TEORÍA TRANSACCIONAL DEL ESTRÉS. *Ansiedad y estrés*, 12(1).
- González Ramírez, M. T., & Landero Hernández, R. (2008). Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicosomáticos mediante ecuaciones estructurales.
- Guic, E., Bilbao, A., & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130(10), 1101-1112.
- Habra, M. E., Linden, W., Anderson, J. C., & Weinberg, J. (2003). Type D personality is related to cardiovascular and neuroendocrine reactivity to acute stress. *Journal of psychosomatic research*, 55(3), 235-245.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (Vol. 707). México: McGraw-Hill.
- Huppert, F.A. (2009). Psychological well-being: Evidence regarding its causes and consequences. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1, 137-164.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (2003). El Estrés... En el Trabajo. Recuperado el 9 de Octubre de 2017 desde https://www.cdc.gov/spanish/NIOSH/docs/99-101_sp/
- Joo, Y. J., Lim, K. Y., & Kim, J. (2013). Locus of control, self-efficacy, and task value as predictors of learning outcome in an online university context. *Computers & Education*, 62, 149-158.
- Koenigs, S. S., Fiedler, M. L., & Decharms, R. (1977). Teacher beliefs, classroom interaction and personal causation. *Journal of Applied Social Psychology*, 7(2), 95-114.
- Lazarus R, Folkman S. (1984) Stress, coping and adaptation. New York: Springer.
- Lazarus RS y Folkman S (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Lazarus, R. S. (2000). Toward better research on stress and coping.
- Lazarus, R. S. (2013). *Fifty years of the research and theory of RS Lazarus: An analysis of historical and perennial issues*. Psychology Press.
- Lefcourt, H. M. (2013). The locus of control as a moderator variable: Stress. *Research with the locus of control construct*, 2, 253-270.
- Lefcourt, H. M. (2014). *Locus of control: Current trends in theory & research*. Psychology Press.
- Llaneza, J. (2009). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del

- especialista. *Editorial Lex Nova. Madrid. España.*
- Maier, S. F., & Seligman, M. E. (2016). Learned helplessness at fifty: Insights from neuroscience. *Psychological review*, 123(4), 349.
- McClelland, D. C. (1961). The achievement society. *Princeton, NJ: Von Nostrand.*
- Medina, S.; Preciado M.; y Pando, M. (2007) Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición. Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara.* Recuperado de: http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm
- Mieg, H. A. (2015). Social reflection, performed role-conformant and role-discrepant responsibility, and the unity of responsibility: a social psychological perspective. *Soziale Systeme*, 19(2), 259-281.
- Montemayor, V. M. P., Moreno, J. A. P., & González, A. E. A. (2014). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud*, 16(1), 79-85.
- Muñoz, S. (2012) El estrés la epidemia laboral del futuro. *Diario ABC. Sevilla.*
- Murphy, L. R. (1995). Managing job stress: An employee assistance/human resource management partnership. *Personnel review*, 24(1), 41-50.
- Myers, D., & Myers, G. D. G. (2000). *Psicología social.*
- Nelson, D.L., & Simmons, B.L. (2011). Savoring eustress while coping with distress: The holistic model of stress. In J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational healthpsychology*(pp.5574). Washington,DC:AmericanPsychologicalAssociation.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo.* Fondo de Cultura Económica.
- Oros, L. (2005). Locus de control: Evolución de su concepto y operacionalización. *Revista de psicología*, 14(1), Pág-89.
- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1998). Occupational stress inventory-revised. *Odessa, FL: Psychological*, 1-15.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., Feldman, R. D., & Salinas, M. E. O. (2005). *Desarrollo humano.* México, DF: McGraw-Hill.
- Parker, K. N., & Ragsdale, J. M. (2015). Effects of Distress and Eustress on Changes in Fatigue from Waking to Working. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 7(3), 293-315.
- Pelle, AJ; Pedersen, SS; Schiffer, AA; Szabó, B; Widdershoven, JW; Denollet, J.

- (2010). "Psychological distress and mortality in systolic heart failure." *Circulation: Heart Failure*, 3 (2): 261–7.
- Ryon, H. S., & Gleason, M. E. (2014). The role of locus of control in daily life. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 40(1), 121-131.
- Rotter, J. B. (1981) "The Psychological Situation in Social Learning Theory" in the Magnusson, ed., *The situation: An International Perspective* (Hillsdale, N. J. Lawrence Erlbaum associates.
- Royer, M. (2016). Learned Helplessness Diminishes Students' Motivation and Academic Achievement: Implications to Teachers.
- Solomon, G., Frese, M., Friedrich, C., & Glaub, M. (2013). Can personal initiative training improve small business success? A longitudinal South African evaluation study. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 14(4), 255-268.
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of clinical and health psychology*, 3(1).
- Sandín, B., Valiente, R. M., & Chorot, P. (2008). Instrumentos para la evaluación del estrés psicosocial. *El estrés psicosocial: conceptos y consecuencias clínicas*, 275-358.
- SELIGMAN, M. (1975). *Helplessness: On depression, development and death*. San Francisco: Freeman.
- Shanmugasagaram, S., Flett, G. L., Madan, M., Oh, P., Marzolini, S., Reitav, J., ... & Sturman, E. D. (2014). Perfectionism, Type D personality, and illness-related coping styles in cardiac rehabilitation patients. *Journal of health psychology*, 19(3), 417-426.
- Sher, L. (2005). Type D personality: the heart, stress, and cortisol. *Qjm*, 98(5), 323-329.
- Schwarzer, R. (2013). Optimistic Self-Beliefs as a Resource Factor in Coping With Stress When people face adversity they can appraise the encounter as being challenging, threatening, or harmful before turning to coping strategies to alleviate the stress (Hobfoll, 1988, 1989; Jerusalem & Schwarzer, 1992, Lazarus, 1991). Cognitive appraisal and coping represent two critical stages in the stress process. One's. *Extreme Stress and Communities: Impact and Intervention*, 80, 159.
- Tunanñaña, A. S. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PSIQUEMAG*, 2(1).
- Valerio, A. G. (2005). Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México. *Administración Contemporánea*, (3).
- Van Vegchel, N., De Jonge, J., Bosma, H. y Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort-

reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social Science & Medicine*, 60(5), 1117-113

- Visdómine-Lozano, J. C., & Luciano, C. (2006). Locus de control y autorregulación conductual: revisiones conceptual y experimental. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(3).
- Weiss, N. H., Johnson, C. D., Contractor, A., Peasant, C., Swan, S. C., & Sullivan, T. P. (2017). Racial/ethnic differences moderate associations of coping strategies and posttraumatic stress disorder symptom clusters among women experiencing partner violence: a multigroup path analysis. *Anxiety, Stress, & Coping*, 30(3), 347-363.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoğlu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Procedia-Social and behavioral sciences*, 75, 518-524.

ANEXO A: CARTA DE RECLUTAMIENTO DE PARTICIPANTES**¿CREES QUE SUFRES DE NIVELES ALTOS DE ESTRÉS
DURANTE TU JORNADA LABORAL?**

Estamos buscando participantes para un trabajo de investigación con un curso motivacional que promete bajar tus niveles de estrés y mejorar tus condiciones de trabajo.

Si quieres participar contáctate con:

María Cristina Gallegos Garcia

Tel: 0998115800

Mail: cristina.gallegosg@gmail.com

ANEXO B: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos

Universidad San Francisco de Quito

El Comité de Revisión Institucional de la USFQ

The Institutional Review Board of the USFQ

Formulario Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Efecto de la intervención Personal Causation en el estrés en vendedores de empresas comerciales**

Organización del investigador *Universidad San Francisco de Quito*

Nombre del investigador principal *María Cristina Gallegos García*

Datos de localización del investigador principal *3818509/0998115800/cristina.gallegosg@gmail.com*

Introducción (*Se incluye un ejemplo de texto. Debe tomarse en cuenta que el lenguaje que se utilice en este documento no puede ser subjetivo; debe ser lo más claro, conciso y sencillo posible; deben evitarse términos técnicos y en lo posible se los debe reemplazar con una explicación*)

Este formulario incluye un resumen del propósito del estudio del cual usted esta a punto de formar parte. Es importante informarle que en cualquier momento usted puede abandonar el estudio y negarse a formar parte de él. Adicionalmente cualquier pregunta que usted tenga será respondida claramente.

Propósito del estudio (incluir una breve descripción del estudio, incluyendo el número de participantes, evitando términos técnicos e incluyendo solo información que el participante necesita conocer para decidirse a participar o no en el estudio)

El estudio consta de 100 participantes, quienes son vendedores en industrias comerciales en la ciudad de Quito, quienes tienen altos niveles de estrés y un tipo de locus de control externo, a quienes se les aplicará la intervención de Personal Causation para comprobar si esta cambia el tipo de locus de control a interno y disminuye los niveles de estrés.

Descripción de los procedimientos (breve descripción de los pasos a seguir en cada etapa y el tiempo que tomará cada intervención en que participará el sujeto)

Primeramente, se les aplicará a los participantes la escala de locus de control de Rotter para evaluar si esto tienen un locus de control externo al empezar la intervención, después se les aplicara la escala de estrés laboral OIT para determinar niveles altos de estrés. Al terminar con estas escalas y al cumplir los participantes con las dos condiciones para formar parte de la propuesta de investigación, se aplicaría la intervención por tres meses, dos veces a la semana durante dos horas. Al termino de los tres meses, se

volverían a tomar las dos escalas para comprobar si el locus de control se modificó y el nivel de estrés disminuyó con la intervención.

Riesgos y beneficios (explicar los riesgos para los participantes en detalle, aunque sean mínimos, incluyendo riesgos físicos, emocionales y/o psicológicos a corto y/o largo plazo, detallando cómo el investigador minimizará estos riesgos; incluir además los beneficios tanto para los participantes como para la sociedad, siendo explícito en cuanto a cómo y cuándo recibirán estos beneficios)

Los riesgos que se podrían correr al formar parte de este estudio serían sobre todo psicológicos, ya que la intervención podría resultar abrumadora para los participantes y podría cambiar aspectos en la manera de percibir las situaciones estresantes para los participantes.

Confidencialidad de los datos (se incluyen algunos ejemplos de texto)

Para nosotros es muy importante mantener su privacidad, por lo cual aplicaremos las medidas necesarias para que nadie conozca su identidad ni tenga acceso a sus datos personales:

- 1) La información que nos proporcione se identificará con un código que reemplazará su nombre y se guardará en un lugar seguro donde solo el investigador y el testigo de la investigación tendrán acceso.
- 3) Su nombre no será mencionado en los reportes o publicaciones.
- 4) El Comité de Bioética de la USFQ podrá tener acceso a sus datos en caso de que surgieran problemas en cuanto a la seguridad y confidencialidad de la información o de la ética en el estudio.

Derechos y opciones del participante (se incluye un ejemplo de texto)

Usted puede decidir no participar y si decide no participar solo debe decírselo al investigador principal o a la persona que le explica este documento. Además aunque decida participar puede retirarse del estudio cuando lo desee, sin que ello afecte los beneficios de los que goza en este momento.

Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si existe en usted alguna inquietud por favor contactarse con María Cristina Gallegos García al teléfono 0998115800 o al mail cristina.gallegosg@gmail.com.

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. William F. Waters, Presidente del Comité de Bioética de la USFQ, al siguiente correo electrónico: comitebioetica@usfq.edu.ec

Consentimiento informado (Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo

suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.	
Firma del participante	Fecha
Firma del testigo (<i>si aplica</i>)	Fecha
Nombre del investigador que obtiene el consentimiento informado	
Firma del investigador	Fecha

ANEXO C: HERRAMIENTAS PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

ESCALA DE LOCUS DE CONTROL ROTTER

A continuación, le presentamos pares de frases que indican diferentes actitudes u opiniones ante la vida.

Por favor elija de cada par UNA opción, la que mejor refleje su parecer, con una cruz [X]. No hay respuestas correctas o incorrectas. Sólo responda con sinceridad. Recuerde, elija solo UNA de las opciones del par.

Ítem 1 a. ☐ Los niños se meten en problemas porque sus padres los retan mucho. b. ☐ Hoy en día, el problema con la mayoría de los niños es que sus padres son demasiado permisivos con ellos.

Ítem 2 a. ☐ La mayoría de las situaciones tristes que ocurren en la vida de las personas se deben, en parte, a la mala suerte. b. ☐ Las desgracias que sufren las personas son el resultado de los errores que cometen.

Ítem 3 a. ☐ Una de las principales razones de que haya guerras es el hecho de que las personas no se interesan lo suficiente en la política. b. ☐ Siempre existirán las guerras, no importa cuán arduamente las personas traten de evitarlas.

Ítem 4 a. ☐ A la larga, las personas obtienen el respeto que se merecen en este mundo. b. ☐ Desafortunadamente, muchas veces el valor de una persona no es reconocido, a pesar de lo mucho que haga.

Ítem 5 a. ☐ La idea de que los maestros son injustos con los estudiantes es una tontería. b. ☐ La mayoría de los estudiantes no se da cuenta hasta qué punto las situaciones inesperadas influyen en sus calificaciones.

Ítem 6 a. ☐ Sin apoyo suficiente, uno no puede ser un líder eficaz. b. ☐ Las personas capaces que no logran ser líderes es porque no han sabido aprovechar sus oportunidades.

Ítem 7 a. ☐ No importa lo que hagas, siempre habrá alguien a quien no le caés bien. b. ☐ Las personas que no logran agradar a los demás es porque no saben relacionarse con los otros.

Ítem 8 a. ☐ La personalidad está fuertemente determinada por la herencia. b. ☐ Son nuestras experiencias de vida lo que determinan qué somos.

Ítem 9 a. ☐ A menudo he notado que lo que tiene que suceder, sucederá. b. ☐ Confiar en el destino nunca ha resultado para mí tan bueno como el decidirme por un determinado curso de acción.

Ítem 10 a. ☐ Para un estudiante bien preparado raramente existen los exámenes injustos. b. ☐ Muchas veces las preguntas de los exámenes tienden a estar tan poco relacionadas con el trabajo en el curso, que estudiar resulta realmente inútil.

Ítem 11 a. ☐ Llegar a tener éxito es cuestión de trabajo duro, la suerte tiene poco o nada que ver con ello. b. ☐ Conseguir un buen trabajo depende, principalmente, de estar en el lugar correcto, en el momento oportuno.

Ítem 12 a. ☐ El ciudadano común puede tener influencia en las decisiones del gobierno. b. ☐ Este mundo está manejado por unas pocas personas que se encuentran en el poder, y el hombre común no puede hacer mucho respecto de ello.

Ítem 13 a. ☐ Cuando hago planes, estoy casi seguro de poder realizarlos. b. ☐ Hacer planes con mucha anticipación no siempre es bueno, porque muchas cosas parecen ser cuestión de buena o mala suerte.

Ítem 14 a. ☐ Hay ciertas personas que directamente no son buenas. b. ☐ Todas las personas tienen algo bueno.

Ítem 15 a. ☐ En mi caso, obtener lo que quiero tiene poco o nada que ver con la suerte. b. ☐ Muchas veces podríamos decidir qué hacer simplemente tirando una moneda.

Ítem 16 a. ☐ Frecuentemente, llegar a ser jefe depende de haber tenido la buena suerte de estar primero en el lugar correcto. b. ☐ Lograr que las personas hagan lo correcto depende de su capacidad, la suerte tiene poco o nada que ver con ello.

Ítem 17 a. ☐ En relación a los sucesos mundiales, la mayoría de nosotros somos las víctimas de fuerzas que no podemos ni entender ni controlar. b. ☐ Participando activamente en la política y en las cuestiones sociales, las personas pueden controlar lo que sucede en el mundo.

Ítem 18 a. ☐ La mayoría de las personas no se dan cuenta hasta qué punto sus vidas están controladas por hechos accidentales. b. ☐ En realidad, no existe algo llamado "suerte".

Ítem 19 a. ☐ Uno debería estar siempre dispuesto a admitir sus errores. b. ☐ En general es mejor ocultar los propios errores.

Ítem 20 a. ☐ Es difícil saber si, realmente, le agradas o no a una persona. b. ☐ La cantidad de amigos que tienes depende de cuán agradable eres.

Ítem 21 a. ☐ A la larga, lo malo que nos sucede se compensa con lo bueno que nos pasa. b. ☐ La mayoría de las desgracias son el resultado de la falta de capacidad, la ignorancia, la haraganería o de las tres juntas.

Ítem 22 a. ☐ Si nos esforzamos lo suficiente, podemos eliminar la corrupción en la política. b. ☐ Es difícil para la gente tener demasiado control sobre lo que hacen los políticos en su cargo.

Ítem 23 a. ☐ A veces me cuesta entender cómo los maestros llegan a las notas que ponen. b. ☐ Existe una relación directa entre cuán duro estudio y las notas que obtengo.

Ítem 24 a. ☐ Un buen líder espera que las personas decidan por sí mismas lo que deben hacer. b. ☐ Un buen líder indica claramente a todos cuáles son sus tareas.

Ítem 25 a. ☐ Muchas veces siento que tengo poca influencia sobre las cosas que me suceden. b. ☐ Me resulta imposible creer que el azar o la suerte tienen un papel importante en mi vida.

Ítem 26 a. ☐ Las personas que están solas es porque no intentan ser amigables. b. ☐ No tiene mucho sentido tratar de agradar a la gente; si les gustás, les gustás.

ítem 27 a. ☐ En la escuela secundaria se pone mucho énfasis en el deporte. b. ☐ Los deportes en equipo son una excelente manera de moldear el carácter.

ítem 28 a. ☐ Lo que me sucede, es el resultado de mis propias acciones. b. ☐ A veces siento que no tengo suficiente control sobre el rumbo que está tomando mi vida.

ítem 29 a. ☐ La mayoría de las veces no logro comprender por qué los políticos se comportan en la forma en que lo hacen. b. ☐ A la larga, las personas son responsables de los malos gobiernos, tanto a nivel nacional como local.

Brenlla, M., & Vázquez, N. (2010). Análisis Psicométrico de la adaptación argentina de la escala de Locus de Control de Rotter. *Documento de Trabajo Nro, 2*.

OIT-OMS CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRES LABORAL DE LA OIT-OMS

En los siguientes 25 ítems, lea detenidamente y encierre la casilla que mejor refleje su respuesta.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

6. Mi supervisor no me respeta.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

18. Mi equipo se encuentra desorganizado.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

20. La organización carece de dirección y objetivo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

21. Mi equipo me presiona demasiado.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

24. La cadena de mando no se respeta.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE.

25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

1. NUNCA. 2. RARA VEZ 3. OCACIONALMENTE 4. ALGUNAS VECES. 5. FRECUENTEMENTE. 6. GENERALMENTE. 7. SIEMPRE

Escala obtenida de:

Tesis (Licenciados en Psicología), Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades; Quito, Ecuador, 2015